



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Implementación del acuerdo de nivel de servicio para
la gestión de control del outsourcing en tecnología de la
información para el Grupo Santillana**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Jorge Luis MENDOZA VALERIO

ASESOR

Pablo Jesús ROMERO NAUPARI

Lima, Perú

2012

RESUMEN

Grupo Prisa es una corporación internacional dedicada al rubro de comunicaciones a nivel mundial y está presente en más de 40 países, ha decidido contratar los servicios de outsourcing de Tecnología de la Información para su línea de negocio dedicado a ediciones de textos escolares y ediciones generales agrupada en la empresa de nombre Grupo Santillana, la cual está presente en 22 países del mundo. Este outsourcing ha sido tomado por la corporación internacional llamada Indra, para lo cual se presenta la necesidad de establecer un acuerdo de nivel de servicio el cual permita realizar el control del servicio de outsourcing en los diferentes países.

El objetivo de este estudio es implementar un acuerdo de nivel de servicio, que permita realizarlas mediciones y controles al servicio de outsourcing, Se desarrollaran aplicaciones de registro de solicitudes y fórmulas de evaluación de la importancia y urgencias de las solicitudes, con la finalidad de obtener parámetros para definir la calidad del servicio de outsourcing. La solución propuesta permitirá que el Grupo Santillana, pueda medir de manera eficiente la forma cualitativa y cuantitativa el servicio de outsourcing brindado por Indra.

Palabras claves: Outsourcing, Tecnología, Gestión, Indra, Prisa, Santillana

ABSTRACT

Prisa Group is an international corporation dedicated to the field of communications worldwide and is present in over 40 countries, has decided to hire outsourcing of information technology for business line dedicated to editions of textbooks and general issues grouped the company called Group Santillana, which is present in 22 countries worldwide. This outsourcing has been taken by the international corporation called Indra, which is presented to the need to establish a service level agreement which allows making checks on service outsourcing in different countries.

The objective of this study is to implement a service level agreement, which allows measurements and controls performed by the service outsourcing, applications will be developed registration of applications and formulas for assessing the importance and urgency of requests, in order to obtain parameters to define the quality of service outsourcing. The proposed solution will allow Group Santillana, can efficiently measure the qualitative and quantitative outsourcing service provided by Indra.

Keywords: Outsourcing, Technology, Management, Indra, Prisa, Santillana.